

Artikel Penelitian

Determinan persepsi perawat tentang peran case manager

Ni Luh Putu Lusiana Devi¹, I Ketut Swarjana¹, Ni Putu Ayu J. Sastamidhyani¹, I Gusti Agung Tresna Wicaksana¹

¹ Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Bali, Indonesia

Article Info

Article History:

Submit: 20 Agustus 2021

Accepted: 29 November 2021

Publish: 30 November 2021

Key words:

Persepsi; perawat; peran case manager

Abstrak

Case manager belum melakukan peran dengan optimal. Case manager seperti pelengkap standar akreditasi. Banyak faktor terlibat dalam timbulnya berbagai persepsi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi determinan persepsi perawat tentang peran case manager. Penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional ini melibatkan 296.876 perawat sebagai populasi. Metode sampling menggunakan multistage random sampling, didapatkan sampel sebanyak 399 perawat. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner persepsi tentang case manager, kuesioner pengetahuan tentang case manager dan kuesioner kepuasan kerja yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner kelelahan kerja yang telah baku juga digunakan pada penelitian ini dengan nilai cronbach alpha (0,921). Setiap responden telah mengisi kuesioner terstruktur melalui google form dan telah dianalisis menggunakan deskriptif statistik, chi square-test dan binary logistic regression. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar atau sebanyak 205 (51%) perawat memiliki persepsi positif tentang peran case manager. Faktor pengetahuan dan kepuasan kerja dikaitkan dengan persepsi perawat tentang peran case manager ($p=0,002$ dan $p=0,006$). Faktor determinan persepsi tentang peran case manager pada perawat adalah pengetahuan (Adj. OR=2,36, 95% CI 1,30-4,26, $p=0,005$). Temuan ini mendukung teori yang mana pengetahuan dan kepuasan kerja terkait dengan persepsi tentang peran case manager.

PENDAHULUAN

Paradigma pelayanan kesehatan kini melibatkan adanya integrasi asuhan dari berbagai profesi pemberi layanan kesehatan yang berfokus pada pasien (*patient centered care*). Pelayanan terintegrasi ini dapat berjalan sinergis apabila diimbangi dengan adanya manajemen pelayanan terintegrasi. Tentu aspek penting dari penerapan layanan ini adalah kehadiran *case manager* atau Manajer Pelayanan Pasien (MPP) di rumah

sakit (Sutoto & Lumenta, 2017). Secara global, penerapan *case manager* masih mengalami beberapa masalah. Adanya ruang lingkup praktik yang tidak jelas, beragam dan kompleksnya aktivitas manajemen kasus yang dilakukan, pelatihan yang tidak memadai serta kolaborasi yang buruk dengan penyedia layanan kesehatan lainnya (Joo & Huber, 2017). *Case manager* juga memiliki posisi yang ambigu dalam pelayanan (Oh & Oh, 2017). Hal ini didukung oleh data yang menyebutkan bahwa *case manager* hanya

Corresponding author:

Ni Luh Putu Lusiana Devi

Email: lusianadevi888@gmail.com

Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan, Vol 4 No 2, November 2021

DOI: <http://dx.doi.org/10.32584/jkmk.v4i2.1136>

e-ISSN 2621-5047

mengalokasikan waktu untuk koordinasi perawatan (22%) dan evaluasi hasil (8%), sedangkan alokasi waktu terbesar untuk kegiatan rutinitas manajemen kasus (70%) (You et al., 2016).

KARS mendorong pengembangan pelayanan *case manager* di Indonesia melalui standar akreditasi sejak tahun 2012 (Sutoto & Lumenta, 2017). Penerapan *case manager* belum selama ini belum optimal. *Case manager* belum kompeten karena belum memiliki perencanaan pengembangan kompetensi, panduan kompetensi, belum adanya pelatihan terkini, belum terfokus pada *case management* dan belum dilaksanakannya monitoring dan evaluasi (Avia et al., 2019). *Case manager* juga masih merangkap pekerjaan lain serta masih kurangnya *reward* yang diberikan kepada *case manager* (Auladi, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh (Mardean et al., 2021) di Jakarta juga menemukan bahwa *case manager* sebanyak 57,1% belum menerapkan alur pasien dengan baik, 47,6% tidak melakukan asesmen pasien, 66,6% belum melakukan *discharge planning*, 38,1% belum melakukan koordinasi dengan Profesional Pemberi Asuhan (PPA) dan 74% belum mengikuti pelatihan.

Case manager bukanlah pemberi asuhan aktif, namun memfasilitasi berjalannya proses asuhan termasuk hubungan dengan pihak manajemen dan profesi pemberi layanan kesehatan (Alfajri et al., 2018). Hasil studi (Auladi, 2019) menyebutkan bahwa peran *case manager* di ruang perawatan intensif RSUP Dr. Hasan Sadikin dinilai belum efektif dalam mengoptimalkan asuhan pasien terintegrasi serta membantu meningkatkan kolaborasi interprofesi, memfasilitasi pemenuhan kebutuhan asuhan pasien, termasuk keluarga dan pemberi asuhannya, serta meningkatkan upaya pengendalian mutu dan pengendalian biaya pelayanan kesehatan. Perawat juga menyatakan bahwa *case manager* di rumah sakit belum

pernah datang ke ruangan dan belum pernah melakukan koordinasi dalam hal pelayanan. Hal ini membuat kehadiran *case manager* cenderung dianggap sebagai pelengkap suatu standar akreditasi. Adanya kesulitan untuk memahami peran *case manager* juga sering memunculkan banyak pengertian (Sutoto & Lumenta, 2017). Padahal kehadiran *case manager* terbukti sebagai alat yang efektif untuk menanggapi isu-isu ekonomi dan kualitas pelayanan kesehatan berskala nasional (Oh & Oh, 2017).

Timbulnya banyak pengertian tentang peran *case manager* oleh perawat disebabkan oleh banyak faktor. Beberapa temuan sebelumnya masih menunjukkan inkonsistensi. Hasil studi (Harmiyanti et al., 2016) menemukan bahwa umur, jenis kelamin, status perkawinan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi perawat, sementara yang berpengaruh signifikan adalah masa kerja dengan persepsi kinerja ($p=0,000$), kepemimpinan dengan persepsi kinerja ($p=0,001$), kompensasi dengan persepsi kinerja ($p=0,014$), beban kerja dengan persepsi kinerja ($p=0,000$), pengetahuan dengan persepsi kinerja ($p=0,003$), sikap dengan persepsi kinerja ($p=0,000$), keterampilan dengan persepsi kinerja ($p=0,000$). Sementara studi lainnya (Kumalasari & Werdani, 2017) menemukan faktor yang berbeda seperti ada hubungan antara kelelahan kerja dengan persepsi tingkat pelayanan pada perawat ($p=0,000$). Studi lainnya (Sutriningsih et al., 2020) juga menyebutkan bahwa persepsi perawat dipengaruhi oleh pengetahuan ($p=0,017$), pengalaman kerja pengalaman kerja ($p=0,023$) dan pelatihan ($p=0,041$).

Mengingat sangat diperlukannya persepsi yang baik, komunikasi yang efektif serta adanya koordinasi dan kolaborasi yang berjalan optimal, maka dipandang perlu untuk mengetahui lebih detil tentang determinan persepsi perawat tentang peran *case manager*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai

pertimbangan dalam merumuskan kebijakan dan program untuk mengoptimalkan peran *case manager*.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* yang dilakukan di Kota Palembang, Kabupaten Tabanan, Kabupaten Gianyar dan Kabupaten Buleleng. Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat yang ada di Indonesia sebanyak 296.876 perawat (Kemenkes RI, 2017). Besar sampel yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 399 perawat. Kriteria kelayakan mensyaratkan bahwa perawat bekerja di rumah sakit pemerintah maupun non pemerintah, memiliki STR perawat yang masih berlaku, memiliki masa kerja minimal 3 bulan dan bersedia menjadi responden penelitian. Perawat yang bertugas pada unit rawat jalan atau *one-day care* dikeluarkan. Pengambilan sampel dengan *multistage random sampling* dilakukan. Instrumen penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang dikembangkan sesuai dengan tinjauan literatur yakni kuesioner persepsi tentang peran *case manager* terdiri atas 10 item pernyataan, kuesioner pengetahuan tentang *case manager* terdiri atas 10 item pernyataan dan kuesioner kepuasan kerja yang terdiri atas 10 item pernyataan dengan masing-masing nilai *cronbach alpha* yakni 0,688, 0,634 dan 0,933. Kuesioner kelelahan kerja dari *Industrial Fatigue Research Committee* (IFRC) versi Bahasa Indonesia terdiri atas 30 pernyataan yang dikembangkan oleh (Ramdan, 2019) dengan nilai *cronbach alpha* (0,921) juga digunakan pada penelitian ini. Aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 20, digunakan untuk *entry* dan analisis data. Deskriptif statistik, termasuk jumlah dan persentase, digunakan untuk mengukur persepsi tentang peran *case manager*, pengetahuan tentang *case manager*, kepuasan kerja dan kelelahan kerja di rumah sakit terpilih. Lebih lanjut

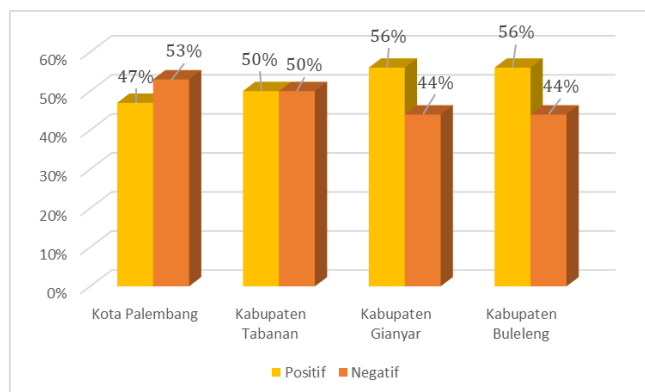
chi-square test dan *binary logistic regression* digunakan untuk memeriksa faktor-faktor yang terkait dengan persepsi tentang peran *case manager* yakni karakteristik umum (jenis kelamin, umur, status perkawinan, pendidikan, pendapatan, tempat bekerja dan masa kerja), pengetahuan, kepuasan kerja dan kelelahan kerja. Penelitian ini telah disetujui oleh Komisi Etik Penelitian ITEKES Bali (Nomor 04.0251/KEPITEKES-BALI/III/2021) dan Komisi Etik Penelitian BRSU Tabanan (Nomor 800/0820/Kepeg/BRSUD).

HASIL

Tabel 1 memberikan rincian karakteristik umum dari 399 responden, mayoritas responden berumur <36 tahun sebanyak 55%. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 80%. Mayoritas responden berstatus kawin sebanyak 80% dari total sampel. Responden berpendidikan S1/S2 terdiri atas 59%. Responden berpendapatan tinggi terdiri atas 46%. Responden yang bekerja di rumah sakit pemerintah terdiri atas 82% dari total sampel penelitian. Selanjutnya mereka yang memiliki masa kerja lama terdiri atas 45%.

Persepsi tentang peran *case manager*

Penelitian ini menemukan persepsi responden tentang peran *case manager* yang terangkum dalam Gambar 1. Dari 399 responden, 194 responden memiliki persepsi negatif tentang peran *case manager*. Persepsi perawat tentang peran *case manager* di Kabupaten Gianyar, Kabupaten Buleleng dan Kabupaten Tabanan jauh lebih positif (56%, 56% dan 50% pada masing-masing sampel penelitian) dibandingkan dengan Kota Palembang yang mana kurang dari setengah perawat (47%) memiliki persepsi positif tentang peran *case manager*.



Gambar 1

Persepsi perawat tentang peran *case manager*
(n1=135, n2=110, n3=82, n4=72)

Pengetahuan, kepuasan kerja dan kelelahan kerja

Tabel 2 memberikan rincian pengetahuan, kepuasan kerja dan kelelahan kerja dari 399 responden. Mayoritas responden memiliki pengetahuan baik tentang *case manager* sebanyak 85%. Mayoritas responden memiliki kepuasan kerja pada kategori puas sebanyak 52% dari total sampel. Mereka

yang memiliki kelelahan kerja pada kategori ringan sebanyak 82%.

Faktor yang berhubungan dengan persepsi tentang peran *case manager*

Analisis multivariate faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi responden tentang peran *case manager* disajikan pada tabel 3. Dari 399 responden, hampir semua responden (55%) dengan pengetahuan baik tentang *case manager* memiliki persepsi positif tentang peran *case manager*. Responden yang memiliki pengetahuan baik tentang *case manager* 2,36 kali lebih mungkin untuk memiliki persepsi positif tentang peran *case manager* dibandingkan mereka yang memiliki pengetahuan rendah (Adj. OR=2,36, 95% CI 1,30-4,26, p=0,005). Responden dengan kepuasan kerja pada kategori puas 1,67 kali lebih mungkin memiliki persepsi positif tentang peran *case manager* dibandingkan responden dengan kepuasan kerja pada kategori tidak puas (Adj. OR=1,67, 95% CI 1,11-2,49, p=0,013).

Tabel 1

Karakteristik umum perawat (n1=135, n2=110, n3=82, n4=72)

Karakteristik Umum	Total (n=399) n (%)	Kota Palembang n1 (%)	Kabupaten Tabanan n2 (%)	Kabupaten Gianyar n3 (%)	Kabupaten Buleleng n4 (%)
Umur (tahun)					
<36	221 (55)	73 (54)	62 (56)	23 (28)	63 (88)
≥36	178 (45)	62 (46)	48 (44)	59 (72)	9 (12)
Jenis Kelamin					
Laki-laki	80 (20)	33 (24)	15 (14)	11 (13)	21 (29)
Perempuan	319 (80)	102 (76)	95 (86)	71 (87)	51 (71)
Status Perkawinan					
Belum kawin	79 (20)	25 (18)	24 (22)	5 (6)	25 (35)
Kawin	320 (80)	110 (82)	86 (78)	77 (94)	47 (65)
Pendidikan					
DIII/DIV	165 (41)	69 (51)	42 (38)	29 (35)	25 (35)
S1/S2	234 (59)	66 (49)	68 (62)	53 (65)	47 (65)
Pendapatan					
Rendah	23 (6)	11 (8)	3 (3)	4 (4)	5 (7)
Sedang	192 (48)	77 (57)	57 (52)	34 (42)	24 (33)
Tinggi	184 (46)	47 (35)	50 (45)	44 (54)	43 (60)
Tempat Bekerja					
RS pemerintah	327 (82)	135 (100)	110 (100)	82 (100)	0 (0)
RS non pemerintah	72 (18)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	72 (100)
Masa Kerja					
Baru	221 (55)	73 (54)	60 (55)	26 (32)	62 (86)
Lama	178 (45)	62 (46)	50 (45)	56 (68)	10 (14)

Tabel 2

Pengetahuan, kepuasan kerja dan kelelahan kerja perawat (n1=135, n2=110, n3=82, n4=72)

Faktor	Total (n=399) n (%)	Kota Palembang n1 (%)	Kabupaten Tabanan n2 (%)	Kabupaten Gianyar n3 (%)	Kabupaten Buleleng n4 (%)
Pengetahuan					
Rendah	59 (15)	14 (10)	21 (19)	12 (15)	12 (17)
Baik	340 (85)	121 (90)	89 (81)	70 (85)	60 (83)
Kepuasan Kerja					
Tidak puas	191 (48)	64 (47)	55 (50)	46 (56)	26 (36)
Puas	208 (52)	71 (53)	55 (50)	36 (44)	46 (64)
Kelelahan Kerja					
Ringan	327 (82)	105 (78)	92 (84)	68 (83)	62 (86)
Sedang	69 (17)	29 (21)	17 (15)	14 (17)	9 (13)
Tinggi	3 (1)	1 (1)	1 (1)	0 (0)	1 (1)

Tabel 3

Analisis multivariate faktor yang berhubungan dengan persepsi tentang peran *case manager* (n=399)

Variabel	Persepsi tentang <i>case manager</i>		Adj. OR	95%CI	p-value
	Positif	Negatif			
Pengetahuan					
Rendah*	19 (32)	40 (68)	2,36	1,30 – 4,26	0,005
Baik	186 (55)	154 (45)			
Kepuasan kerja					
Tidak Puas*	84 (44)	107 (56)	1,67	1,11 – 2,49	0,013
Puas	121 (58)	87 (42)			

*Reference group

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar atau sebanyak 205 (51%) perawat memiliki persepsi positif tentang peran *case manager*, setelah menganalisis persepsi tentang peran *case manager* pada skrining awal, perencanaan, fasilitasi dan advokasi, koordinasi pelayanan, evaluasi dan tindak lanjut pasca *discharge*. Persepsi perawat tentang peran *case manager* di Kabupaten Gianyar, Kabupaten Buleleng dan Kabupaten Tabanan jauh lebih positif (56%, 56% dan 50% pada masing-masing sampel penelitian) dibandingkan dengan Kota Palembang yang mana kurang dari setengah perawat (47%) memiliki persepsi positif tentang peran *case manager*. Sejauh ini peneliti belum menemukan literatur yang membahas tentang persepsi perawat tentang peran *case manager*.

Persepsi positif tentang peran *case manager* artinya perawat memiliki pemahaman yang baik tentang peran *case manager* meliputi

peran pada skrining awal, perencanaan, fasilitasi dan advokasi, koordinasi pelayanan, evaluasi dan tindak lanjut pasca *discharge*. Adanya persepsi positif ini sangat penting untuk dapat meningkatkan koordinasi dan komunikasi yang baik antara perawat, PPA, pihak manajemen yang difasilitasi oleh *case manager*. Hal ini akan berdampak juga pada peningkatan kualitas asuhan keperawatan yang diberikan, peningkatan kepuasan pasien dan keluarga pasien, peningkatan kesiapan pasien dan keluarga untuk terlibat aktif dalam proses pemulihan sehingga mengurangi terjadinya *readmission*. Di Kabupaten/Kota dengan persepsi perawat yang negatif tentang peran *case manager* dikarenakan mayoritas perawat memiliki tingkat pendidikan DIII/DIV. Sementara mayoritas perawat di Kabupaten lainnya yang memiliki persepsi positif tentang peran *case manager* memiliki pendidikan S1/S2. Adanya persepsi negatif tentang peran *case manager* ini mengindikasikan bahwa sebagian besar perawat mengalami

kesalahan dalam mempersepsikan peran *case manager*. Adanya kesalahan persepsi ini dapat menjadi tantangan bagi penyedia layanan kesehatan dalam menerapkan *case manager*. Penyedia layanan kesehatan harus melakukan sosialisasi terkait *case manager* termasuk peranannya dalam pelayanan kesehatan secara berkesinambungan agar dapat meminimalkan timbulnya kesalahan persepsi yang dimiliki oleh perawat tentang peran *case manager*.

Faktor pengetahuan dikaitkan dengan persepsi perawat tentang peran *case manager*. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pengetahuan tentang *case manager* memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi perawat tentang peran *case manager*. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa perawat dengan pengetahuan baik tentang *case manager* cenderung untuk lebih memiliki persepsi positif tentang peran *case manager* dibandingkan dengan perawat yang memiliki pengetahuan rendah. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa pengetahuan adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi perawat tentang peran *case manager*.

Pengetahuan tentang *case manager* sangat penting dimiliki oleh perawat selaku PPA. Mengingat pengetahuan adalah faktor yang paling berpengaruh dalam pembentukan persepsi (Sutriningsih et al., 2020). Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan dan memperluas wawasan dan pengetahuan baru tentang *case manager* melalui seminar dan sosialisasi, sehingga nantinya perawat lebih memahami tentang *case manager* serta mampu bekerja sama dengan *case manager* demi memberikan pelayanan kesehatan yang optimal.

Temuan dalam penelitian ini searah dengan penelitian yang dilakukan oleh (Harmiyati et al., 2016) yang menemukan bahwa pengetahuan dapat mempengaruhi persepsi. Penelitian lain tentang faktor-

faktor yang mempengaruhi persepsi perawat gawat darurat tentang sistem triase yang dilakukan oleh (Sutriningsih et al., 2020) menemukan bahwa ada hubungan antara pengetahuan dan persepsi perawat, serta perawat yang memiliki pengetahuan lebih cenderung untuk memiliki persepsi positif. Penelitian lainnya tentang hubungan antara pengetahuan dan persepsi pasien mengenai *informed consent* dalam prosedur bedah yang dilakukan oleh (Mbonera & Chironda, 2018) di Rwanda juga menemukan bahwa ada hubungan signifikan antara pengetahuan dan persepsi pasien.

Pendidikan tidak dikaitkan dengan persepsi perawat tentang peran *case manager*. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pendidikan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi perawat tentang peran *case manager*. Pendidikan perawat pada kategori S1/S2 di Kabupaten Gianyar, Kabupaten Buleleng dan Kabupaten Tabanan jauh lebih tinggi (65%, 65% dan 62% pada masing-masing sampel penelitian) dibandingkan dengan Kota Palembang yang mana kurang dari setengah perawat (49%) memiliki pendidikan S1/S2. Pendidikan bukanlah faktor yang paling berpengaruh terhadap pembentukan persepsi perawat tentang peran *case manager*. Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 234 perawat yang berpendidikan S1/S2 terdapat 114 (49%) perawat yang memiliki persepsi negatif tentang peran *case manager* dan 120 (51%) perawat lainnya memiliki persepsi positif tentang peran *case manager*. Hasil ini sama dengan yang ditemukan pada perawat berpendidikan DIII/DIV. Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 165 perawat terdapat 80 (49%) perawat yang memiliki persepsi negatif tentang peran *case manager* dan 85 (51%) perawat lainnya memiliki persepsi positif tentang peran *case manager*.

Temuan dalam penelitian ini searah dengan penelitian yang dilakukan oleh (Harmiyati et al., 2016) yang menemukan bahwa tidak

ada hubungan antara pendidikan dan persepsi perawat. Sementara penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dindaroglu et al., 2016) yang menemukan bahwa status pendidikan dapat mempengaruhi persepsi. Temuan dalam penelitian ini juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Negewo & Gudeta, 2019) yang menemukan bahwa perawat dengan ijazah dan pendidikan rendah cenderung lebih besar untuk memiliki persepsi negatif.

Kepuasan kerja juga dikaitkan dengan persepsi perawat tentang peran *case manager*. Kepuasan kerja adalah suatu sikap positif dari responden terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu di lingkungannya (Fattah, 2017). Penelitian ini mengungkapkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi perawat tentang peran *case manager*. Dalam penelitian ini juga menemukan bahwa perawat dengan kepuasan kerja pada kategori puas cenderung untuk lebih memiliki persepsi positif tentang peran *case manager* dibandingkan dengan perawat yang memiliki kepuasan kerja pada kategori tidak puas. Kepuasan kerja perawat di Kota Palembang, Kabupaten Buleleng dan Kabupaten Tabanan jauh lebih puas (53%, 50% dan 64% pada masing-masing sampel penelitian) dibandingkan dengan Kabupaten Gianyar yang mana kurang dari setengah perawat (44%) memiliki kepuasan kerja pada kategori puas. Meskipun demikian, perawat di Kabupaten Gianyar tetap memiliki persepsi positif tentang peran *case manager*. Hal ini dikarenakan sebagian besar perawat memiliki tingkat kelelahan kerja ringan (83%). Semakin rendah tingkat kelelahan kerja yang dimiliki, maka perawat cenderung memiliki kepuasan kerja yang tinggi (Uchmanowicz et al., 2020). Selain itu kebijakan penjadwalan kerja yang dimiliki oleh perawat terbagi kedalam tiga shift yaitu pagi (07.30-14.00), sore (14.00-21.00) dan malam (21.00-07.30), sehingga perawat bekerja dengan shift < 12 jam.

Kebijakan bekerja dengan shift tentu memberikan dampak pada status kesehatan perawat, adanya fleksibilitas jam kerja dan meningkatkan kerja sama tim sehingga perawat tetap mampu memberikan pelayanan yang prima. Temuan dalam penelitian ini searah dengan penelitian yang dilakukan oleh (Negewo & Gudeta, 2019) yang menemukan bahwa perawat yang tidak puas dengan profesinya cenderung lebih memiliki persepsi negatif.

Kepuasan kerja sangat penting dimiliki oleh perawat untuk dapat meningkatkan komitmen kerja terhadap rumah sakit sehingga mampu mengurangi angka terjadinya *turnover*, memberikan perasaan senang saat melakukan pekerjaan sebagai perawat sehingga meningkatkan kinerja dalam memberikan asuhan terhadap pasien dengan melibatkan kolaborasi interprofesional PPA bersama dengan *case manager*. Hal ini akan berdampak pada peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien serta keluarga terhadap pelayanan yang diberikan.

Adapun keterbatasan penelitian ini yaitu tidak dapat menjelaskan bagaimana keterlibatan ketersediaan sumber informasi, seminar dan pelatihan tentang *case manager* dengan persepsi perawat tentang *case manager*, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang hal tersebut.

SIMPULAN

Persepsi perawat tentang peran *case manager* di Kabupaten Gianyar, Kabupaten Buleleng dan Kabupaten Tabanan jauh lebih positif dibandingkan dengan Kota Palembang yang mana kurang dari setengah perawat memiliki persepsi positif tentang peran *case manager*. Adanya persepsi negatif ini artinya sebagian besar perawat mengalami kesalahan dalam mempersepsikan peran *case manager*. Persepsi positif terutama terjadi pada perawat yang memiliki pengetahuan baik tentang *case manager* dan memiliki

kepuasan kerja pada kategori puas. Faktor pengetahuan adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi perawat tentang peran *case manager*.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

REFERENSI

- Alfajri, N. Z., Sugiarsih, & Nurmastuti, H. (2018). *Implementasi case management system di rumah sakit* (Kedua). Gadjah Mada University Press.
- Auladi, S. (2019). *Efektivitas peran case manager dalam upaya meningkatkan kendali mutu dan kendali biaya pelayanan rawat inap intensif peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung*. Universitas Pasundan Bandung.
- Avia, I., Handiyani, H., & Nurdiana. (2019). Analisis kompetensi case manager pada rumah sakit di Jakarta: studi kasus. *Jurnal Perawat Indonesia*, 3(1), 16–27.
- Dindaroglu, F., Ozmutlu, M. K., & Isiksal, E. (2016). The effect of educational status on the perception of social and spontaneous smiles. *Turkish Journal of Orthodontics*, 29(1), 10–15. <https://doi.org/10.5152/turkjorthod.2016.16-00006r1>
- Fattah, H. (2017). *Kepuasan kerja & kinerja pegawai* (R. Wardarita (ed.); Cetakan Pe). Penerbit Elmatara.
- Harmiyanti, L., Kurdi, F. N., & Sulastri. (2016). Pengaruh karakteristik dan kapabilitas individu serta karakteristik organisasi terhadap persepsi kinerja perawat perkesmas di Puskesmas Kota Palembang. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 3(1), 341–349.
- Harmiyati, L., Kurdi, F., N., & Sulastri. (2016). Pengaruh karakteristik dan kapabilitas individu serta karakteristik organisasi terhadap persepsi kinerja perawat perkesmas di Puskesmas Kota Palembang. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 3(1), 341–349.
- Joo, J. Y., & Huber, D. L. (2017). Barriers in case managers' roles: a qualitative systematic review. *Western Journal of Nursing Research*, 00(0), 1–21. <https://doi.org/10.1177/0193945917728689>
- Kemenkes RI, P. D. dan I. (2017). *Situasi Tenaga Keperawatan Indonesia*. Kemenkes RI.
- Kumalasari, L. E., & Werdani, K. E. (2017). *Hubungan antara kelelahan kerja dengan persepsi tingkat pelayanan pada perawat bagian rawat inap di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mardean, Y., Rahman, L. O. A., Handiyani, H., & Rayatin, L. (2021). Optimalisasi pendokumentasian case manager rumah sakit tipe A di Jakarta. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 4(1). <https://doi.org/10.32584/jkkm.v4i1.865>
- Mbonera, F., & Chironda, G. (2018). The relationship between knowledge and perception of patients regarding informed consent in surgical procedures in Rwanda. *International Journal of Research in Medical Sciences*, 6(2), 408–416. <https://doi.org/10.18203/2320-6012.ijrms20180277>
- Negewo, A. ., & Gudeta, S. . (2019). *Factors associated with nurses perception about nurse caring behaviors (case at hospitals of Harar Town, Eastern Ethiopia)*.
- Oh, J., & Oh, S. (2017). Nurse case managers' experiences on case management for long-term hospitalization in Korea. *Asian Nursing Research*, 11, 283–289. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.anr.2017.11.002>
- Ramdan, I. M. (2019). Measuring work fatigue on nurses: a comparison between indonesian version of Fatigue Assessment Scale (FAS) and Japanese Industrial Fatigue Ressearch Commite (JIFRC) Fatigue Questionnaire. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, 7(2), 141–151. <https://doi.org/10.24198/jkp.v7i2.1092>
- Sutoto, & Lumenta, N. (2017). *Panduan praktik manajer pelayanan pasien-MPP di rumah sakit (case manager) (II)*. Komisi Akreditasi Rumah Sakit.
- Sutriningsih, A., Wahyuni, C. U., & Haksama, S. (2020). Factors affecting emergency nurses ' perceptions of the triage systems. *Journal of Public Health Research*, 9, 85–87.
- Uchmanowicz, I., Karniej, P., Lisiak, M., Chudiak, A., Lomper, K., Wiśnicka, A., Wleklik, M., & Rosińczuk, J. (2020). The relationship between burnout, job satisfaction and the rationing of nursing care—A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 00(0), 1–11. <https://doi.org/10.1111/jonm.13135>
- You, E., Dunt, D., & Doyle, C. (2016). How do case managers spend time on their functions and activities? *BMC Health Services Research*, 16, 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1333-6>